



**ПИЦЦА
ФАБРИКА**

Оптимизация и учет рабочих ресурсов

Гвоздев Александр Анатольевич

Руководитель Центра Поддержки Клиентов



ПиццаФабрика.рф

ПиццаФабрика - это сеть уютных семейных ресторанов с разнообразным меню, быстрой доставкой и игровыми, в которых малыши могут весело провести время, пока взрослые наслаждаются уютной атмосферой и вкусной едой.





ПиццаФабрика.рф

Сегодня
наши
рестораны
радуют
гостей уже
в 28
городах
России.





Как отличить Кабана от Лося

Это Лось



НЕ Лось





Учет рабочего времени

1 сот.	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>10:00</td><td></td><td></td><td></td><td>22:00</td></tr></table>						10:00				22:00
10:00				22:00							
2 сот.	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>10:00</td><td></td><td></td><td>20:00</td></tr></table>					10:00			20:00		
10:00			20:00								
3 сот.	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>12:00</td><td></td><td></td><td>20:00</td></tr></table>					12:00			20:00		
12:00			20:00								

Длительность смены - 12 часов
1 сотрудник - 11 часов (1 час на обед)
2 сотрудник - 9 часов (1 час обед)
3 сотрудник - 9 часов (1 час обед)

Итого 33 часа = 29 часов

3 ≠ 2,6



Учет рабочего времени

Full-time Employee - Сотрудник на полной занятости

В отделе трудится:

- 8 человек на полный день (8 ч. * 5 д. = 40 часов в неделю)
- 4 человека на частичной занятости (8 ч. * 3 д. = 24 часа в неделю)

По головам - 12 человек

Определим FTE за 1 месяц

1. $40 * 8 * 4 = 1280$

2. $24 * 4 * 4 = 384$

3. $1280 + 384 / 164,4 = 10,4$

10,4 ≠ 12



Учет рабочего времени

100%		12 часов	
Work		Work	
80%	29%	10,5	1,5
Occupancy	Lunch	Occupancy	Lunch
63% - 80%	20% - 37%	6,6 - 8,4	2,1 - 3,9
Utilization	Avail	Utilization	Avail



Учет рабочего времени

Подсчет активностей за день:

- Входящая линия. 112 сек. 900 звонков. **28 часов**
- Чат. 60 сек. 1000 обращений. **17 часов**
- Отзывы. 60 сек. 150 отзывов. **2 часа**
- Жалобы. 180 сек. 300 жалоб. **15 часов**
- Поддержка +. 60 сек. 1000 обращений. **16 часов**

Итого: 62 часа

$FTE = 62/8 = 7,75$ Сотрудника

$7,75 = 63\%$

$X = 100\%$

$X = 12,3$



Учет рабочего времени

Время	Количество Задач
6:00 - 7:00	6
7:00 - 8:00	6
8:00 - 9:00	16
9:00 - 10:00	27
10:00 - 11:00	53
11:00 - 12:00	55
12:00 - 13:00	44
13:00 - 14:00	43
14:00 - 15:00	69
15:00 - 16:00	72
16:00 - 17:00	88
17:00 - 18:00	83
18:00 - 19:00	83
19:00 - 20:00	85
20:00 - 21:00	45
21:00 - 22:00	43
22:00 - 23:00	19
23:00 - 24:00	10

Время	Количество Задач
6:00 - 7:00	8
7:00 - 8:00	8
8:00 - 9:00	20
9:00 - 10:00	34
10:00 - 11:00	66
11:00 - 12:00	69
12:00 - 13:00	55
13:00 - 14:00	54
14:00 - 15:00	86
15:00 - 16:00	90
16:00 - 17:00	110
17:00 - 18:00	104
18:00 - 19:00	104
19:00 - 20:00	106
20:00 - 21:00	56
21:00 - 22:00	54
22:00 - 23:00	24
23:00 - 24:00	13

Необходимо знать:

- Среднее время обслуживания
- Количество задач в интервал
- Коэффициент перекрытия

Agent planner - see at a glance whether you have enough agents for the calls expected:

Average call duration (s)	112	Required service level	80,00%
		Target answer time (secs)	20
Time slot	available	Predicted Service Level	required
00.00	0	0,00%	0
01.00	0	0,00%	0
02.00	0	0,00%	0
03.00	0	0,00%	0
04.00	0	0,00%	0
05.00	0	0,00%	0
06.00	0	0,00%	2
07.00	0	0,00%	2
08.00	0	0,00%	2
09.00	3	92,77%	3
10.00	8	99,95%	4
11.00	8	99,94%	4
12.00	8	99,99%	4
13.00	8	99,99%	4
14.00	8	99,73%	5
15.00	8	99,65%	5
16.00	8	98,83%	6
17.00	8	99,17%	6
18.00	0	0,00%	6
19.00	0	0,00%	6
20.00	0	0,00%	4
21.00	0	0,00%	4
22.00	0	0,00%	2
23.00	0	0,00%	2



Учет рабочего времени

Спасибо за внимание.